

國立臺灣文學館臺北分館

112 年度志工招募簡章

一、宗旨

國立臺灣文學館臺北分館(以下簡稱臺北分館)為結合社會人力資源及文學愛好者，以期共同推廣臺灣文學，特辦理志工招募，邀請各界社會人士一同參與公共服務。

二、招募對象及服務內容

- (一) 年滿 18 歲至 75 歲，具服務熱忱，樂於與人互動，具學習意願；對臺灣文學與文化資產空間有興趣，願遵守臺北分館志工管理相關規定者。
- (二) 具備上網、收發電子郵件、使用 APP 應用軟體等能力者尤佳。
- (三) 具備華語以外語言能力者尤佳。如：臺灣臺語、臺灣手語、臺灣客語、臺灣原住民族語、英語、日語、泰語、越南語、緬甸語等。
- (四) 本次招募「展場志工」、「導覽志工」與「故事志工」：
 1. 展場志工：服務於臺北分館展場，負責展覽參觀引導、展場維護、遊客諮詢事項回應、推廣活動支援等工作。成為臺北分館正式志工後，亦鼓勵發展為導覽志工、故事志工，以支援園區導覽、說故事活動。
 2. 導覽志工：除展場服務外，另需支援假日定時導覽(每週六、日 14:00-15:00)、預約導覽等活動。
 3. 故事志工：除展場服務外，另需支援臺文基「繪本說故事」活動(每週三 14:30-15:30、週六 10:30-11:30)。
- (五) 服務時段：展場志工每週固定時段排班 3 小時為原則，另可支援不同時段值勤(需申請)。導覽志工、故事志工則依組別人數，平均分配每月場次，單場活動約 1 小時。服務期間至少持續 1 年，全年累計值勤時數須達 100 小時。
- (六) 服務地點：國立臺灣文學館臺北分館(臺北市中正區濟南路二段 27 號，臺灣文學基地)

三、報名方法

- (一) 報名時間：即日起至 112 年 4 月 17 日(一)止。

(二) 報名資料：請至臺灣文學基地官方網站(<https://tlb.nmtl.gov.tw>)、社群下載，或親至臺灣文學基地遊客中心索取。

(三) 報名方式(擇一)：

1. 填寫「國立臺灣文學館臺北分館志工報名表」Google 表單(<https://reurl.cc/Y81k8L>)。
2. 電子郵件：報名表傳至 wty@nmtl.gov.tw，標題標註「報名 112 年臺北分館志工」。
3. 通訊郵寄：報名表郵寄至 10023 臺北市中正區濟南路二段 27 號「臺灣文學基地」，信件加註「報名 112 年臺北分館志工」，郵戳為憑。
4. 親自送件：請於開館時間(週二至週日 10:00-18:00)至臺灣文學基地遊客中心服務台繳交報名表。

四、徵選流程

- (一) 資格審查：進行書面審查後，將以電話通知書審合格者面談時間。書審資料恕不退件，請自留備份。
- (二) 複審面談：以實際通知時間為主。面談日請攜帶附有相片的個人證件，如身分證、健保卡、駕照。
- (三) 面談結果：面談結果將公布於臺灣文學基地官方網站(<https://tlb.nmtl.gov.tw>)，並另以電子郵件寄送通知。

五、培訓與實習

- (一) 基礎教育訓練(已持有志願服務紀錄冊者可免參加)：
 1. 線上課程：請自行安排時間，完成「台北 E 大」(<https://elearning.taipei/mpage/home>)開設之「志工基礎訓練課程(6 小時版)」線上課程，並於特殊課程進行首日出示完成課程證明。
 2. 實體課程：前往臺北市志工管理平台(<https://cv101.gov.taipei/>)或其他符合規定單位，報名實體課程。
- (二) 特殊課程訓練：
 1. 特殊課程分為展場服務、導覽培訓、說故事培訓，由臺北分館聘請講師開設 16 小時實體課程，內容包含「臺灣文學基地介紹」、「無障礙、消防、緊急狀況應變」、「觀眾服務與表達技巧」、「城中區、齊東街歷史文化介紹」、「日式宿舍建築介紹」、「常設展導覽」、「繪

本介紹」、「說故事技巧」等。

2. 初次擔任志工者，請繳交「志工基礎訓練學習證明」；已有志工身分者，請攜帶「志願服務紀錄冊」至特殊課程現場驗證，驗畢歸還。

(三) 實習現場服務：

1. 依據報名的值勤時段進行觀眾服務。
2. 實習期間將依出勤情形、服務熱忱、專業知能等進行書面評核。
3. 實習期間違反臺北分館志工管理相關規定，臺北分館有權取消實習資格。
4. 新進志工應全程參與課程，並於 2 個月內完成 20 小時展場服務實習；導覽志工另需完成 2 場導覽試講，故事志工另需完成 2 場說故事活動試講，才具備資格。

(四) 完成實習服務且通過臺北分館考核，即成為臺北分館正式志工。

六、注意事項

- (一) 臺北分館志工服務均為無給職，無提供交通費與誤餐費。
- (二) 臺北分館志工每年需至少參與 6 小時志工培訓課程，充實所需技巧與知識，以提供完善服務。
- (三) 每年度「值勤時數」若未達 100 小時，或志工培訓課程未達 6 小時者，隔年不予續聘。新進志工按開始值勤月份比例計算。
- (四) 志工服務期間之出勤情形、服務熱誠、專業知能等，需接受臺北分館評核。
- (五) 志工相關福利措施，請參考附件「國立臺灣文學館臺北分館志工服務分隊設置要點」。
- (六) 志工招募相關諮詢，請洽詢電話(02)2327-9657 轉 12、電子郵件 wty@nmtl.gov.tw 吳先生。

國立臺灣文學館

臺北分館志工服務分隊設置要點

111年7月9日志工臨時大會通過

第一章 總則

- 第一條 本細則依「國立臺灣文學館志願服務隊組織章程」第二十條規定訂定之。
- 第二條 臺北分館志工服務分隊（以下簡稱本分隊）因應臺北分館（以下簡稱北分館）服務項目之性質，另訂定北分館志工分隊幹部組織及相關評核規定。

第二章 組織

- 第三條 本分隊置**分隊長**一人，由北分館志工大會選舉之，綜理全分隊隊務，為北分館志工大會之主席。分隊長任期為二年，得連任一次。
- 第四條 本分隊置**副分隊長**一人，由分隊長指派，輔助分隊長推行隊務；分隊長離隊或不能視事時，得由副分隊長代行其職權至原因消失或任期屆滿為止。副分隊長如無法代行職權，由館方代理至重新選舉止。
- 第五條 本分隊依執勤工作性質分有**展場組**、**導覽組**及**故事組**，其中展場組依值勤日（週二至週日）分設6組、導覽組1組、故事組1組，各組分別置**組長**及**副組長**各一人，由組員推選組長，組長指派副組長，並經館方同意後擔任。
- 第六條 分隊長、副分隊長及各組組長、副組長權責如下：
1. 分隊長：
 - (1) 綜理全分隊隊務相關事宜。
 - (2) 召開北分館志工大會，幹部會議或其他臨時會議。
 - (3) 參與新增聘及隊員考核等相關事宜。
 - (4) 增進隊員知能及情感交流。
 - (5) 協助國立臺灣文學館及臺北分館相關業務之推展。
 2. 副分隊長：
 - (1) 襄理全分隊隊務相關事宜。
 - (2) 分隊長請假或因故不能執行職務時之代理人。
 - (3) 負責輔導各組工作執行、聯繫等相關事宜（含任務編組）。

(4) 出席幹部會議。

3. 組長：

(1) 督導並安排該組組員值勤任務，及簽到(退)確認事宜。

(2) 參加幹部會議，轉達會議內容及館方宣達事項。

(3) 維繫組員情感，回報組員日常狀況。

(4) 出席幹部會議。

(5) 臨時交辦事項

4. 副組長：

(1) 組長請假或因故不能執行職務時之代理人。

(2) 協助組長處理全組相關事宜。

(3) 出席幹部會議。

第七條 各分組組長及副組長另為任務編組（活動編組及文書編組）成員，協助執行隊務行政庶務工作，由副分隊長督導之。

第八條 活動編組及文書編組業務如下：

1. 活動編組：

(1) 協助規劃辦理隊員教育訓練、研習課程、成長課程、參訪活動等工作。

(2) 協助辦理年度北分館志工大會、表揚大會及各項小組工作會議之召開。

(3) 隊員聯繫、志工關懷及各項活動推動等相關事宜。

(4) 辦理隊員榮譽表彰事宜。

(5) 其他組務相關事項。

2. 文書編組：

(1) 協助館內文宣品及刊物整理。

(2) 辦理各項隊務推廣活動成果資料之建立與管理。

(3) 協助活動及訓練課程紀錄。

(4) 其他組務相關事項。

第三章 評核及獎勵

第九條 本分隊設置北分館志工評核小組(以下簡稱評核小組)，由北分館志工分隊長及北分館主任為共同召集人，志工幹部代表及北分館代表共3至5人共同組成，辦理志工評核相關事宜。

第十條 評核方式分為平時及年度評核：

1. 平時評核：由評核小組不定期巡視展場，若發現值勤時有行為偏差情況，經勸導未改善者，作成平時評核紀錄及年度評核依據。(詳平時評核表)
2. 年度評核：12月辦理，針對志工之服務態度、出勤紀錄、服務績效、專業知能等辦理年度評核，作為次年度續任與否之依據(詳年度評核表)。年度評核通過得續任者，北分館12月底前頒發聘書；有下列情形之一者，不予續任並即解除其志工資格：
 - (1)全年度值勤時數不滿100小時者。
 - (2)全年度參與北分館培訓未達6小時(含)以上者。
 - (3)全年度遲到12次(含)以上者。
 - (4)平時評核列3次(含)以上重大違規項目者。
 - (5)缺勤且未請假達3次(含)以上者(突發狀況不在此限)。
 - (6)無故暫停服務連續3個月以上者。
 - (7)行為不端、重大工作過失或其它影響北分館聲譽之行為並經北分館屢次勸說不聽者。
3. 年度服勤時數及研習時數未達標準但平時表現優良，且有具體事由致未達時數之理由者，經提送志工評核小組評核通過後，得核予列冊通過次年續聘。

第十一條 退場機制：

1. 離隊：服務期間因故離隊，需提出申請，並繳回志工證等相關物件。
2. 資格註銷：志工有下列重大違規項目者，經提送評核小組通過後，情節嚴重者且經3個月輔導未改善者，註銷志工資格，且應繳回志工證等相關物件：
 - (1)未遵守北分館各項規定者。
 - (2)假藉北分館名義對外發言、協商、營利或從事有損北分館聲譽之不法行為，經查屬實者。
 - (3)對外發表不實言論，有損北分館形象或嚴重破壞志工團隊和諧者。
 - (4)品行不端、行為不檢，損及北分館之聲譽，情節重大，經查屬實者。
 - (5)配合度不良，身心狀態或其他不能勝任工作之行為，情節重大，經查證屬實者。
 - (6)其他重大違失者。
3. 年長志工退場機制：
 - (1)北分館正式志工年齡屆滿八十歲者，得提出榮退申請，並同離隊程序繳

回志工證等相關物件。經幹部會議通過為榮退志工者，由北分館於年度志工大會致贈感謝狀。

(2) 榮退志工仍享北分館正式志工之福利及權利，除志工團體意外險投保至多延長2年。榮退志工不需排班亦不受值勤時數及研習次數之規範限制。

(3) 屆滿八十歲但未提出榮退申請者，北分館得要求志工提供「家屬同意書」，經北分館評估身心狀態適合值勤者，得繼續擔任志工。

第十二條 志工獎勵，依各項評核結果，每年辦理一次獎勵表揚，標準如下：

1. 績優獎：連續服務滿十年(含)以上者，並有特殊事蹟者，按各組比例，經由組長、分隊長共同推選，頒發獎狀一紙。
2. 個人時數獎：凡服務確實具績效且合於下列標準之一者授給：
 - (1) 「銅牌獎」：當年度值勤時數達155小時者，頒發獎狀一紙。
 - (2) 「銀牌獎」：當年度值勤時數達180小時者，頒發獎狀一紙。
 - (3) 「金牌獎」：當年度值勤時數達200小時者，頒發獎狀一紙。
 - (4) 「情義相挺獎」：擔任導覽及故事志工者，當年度額外支援時數達40小時者，頒發獎狀一紙。
 - (5) 「認真學習獎」：當年度參與志工研習課程次數達當年度開課程次數的9成，頒發獎狀一紙。
3. 服務獎：擔任北分館志工幹部，頒發獎狀一紙。
4. 其他紀念商品/出版品獎勵：週末增班者達30小時以上且獲下一年度續聘者。

第十三條 志工福利

1. 志工團體意外險投保。
2. 憑志工證享北分館及北分館商店消費折扣。
3. 參加各項培訓課程、研習講座、讀書會、年度參訪及年終餐敘等活動。
4. 參加北分館志工表揚大會。

第四章 附則

第十四條 其他值勤任務及請假規定，請依據「值勤注意事項」辦理。

第十五條 本細則若有未盡事宜，得由本分隊提北分館志工大會修改之。

第十六條 本細則報請本館備案後施行，修改時亦同。